

# MSITE

## LA MAINTENANCE SUR SITE

### *LA GARANTIE STANDARD ? EXPLICATIONS...*

Tous les produits commercialisés par **TELDATA** bénéficient d'une garantie d'1 an, pièces et main d'œuvre, retour en nos ateliers. Si une panne survient dans ce délai, **TELDATA** prend votre appel et vous communique un numéro de retour RMA personnalisé. Dès réception du produit défectueux chez **TELDATA**, l'équipe technique détermine la nature du défaut, dépanne ou si besoin envoie le produit chez le constructeur pour échange ou réparation et ce, sans garantie de délai.

### *MSITE : DES SERVICES SUPPLEMENTAIRES ET DES DELAIS GARANTIS*



- Le contrat de maintenance sur site MSITE vous assure sous 4 ou 8 heures, l'intervention chez vous, d'un ingénieur ou technicien qualifié. Celui-ci procède à l'échange ou à la remise en service du produit, à sa configuration avec vos fichiers de paramètres et aux mises à niveau logicielles nécessaires. Le contrat MSITE conclu entre **TELDATA** et votre entité, devra être retourné signé à **TELDATA**.
- MSITE c'est aussi un accès personnalisé à la partie « support » du site Web **TELDATA** : notes techniques et dernières mises à jour logicielles. **TELDATA** vous envoie en recommandé avec AR un courrier personnel et confidentiel contenant vos codes d'accès personnels.
- Enfin, MSITE vous garantit l'accès au support Hot Line **TELDATA** tous les jours ouvrés de 9 heures à 12 heures / 14 heures à 18 heures.

#### *MSITE : POUR QUI ?*

- Vous avez des besoins de haute disponibilité sur votre réseau.*
- Vous souhaitez vous appuyer sur notre compétence technique et notre intervention humaine.*
- Vous êtes assurés d'un support Hot Line immédiat.*
- Vous voulez des produits et des informations techniques toujours actualisés.*



# MSITE

## LA MAINTENANCE SUR SITE

### *MSITE / 8 HEURES*



- Ce contrat est proposé sur toute la **France Métropolitaine** et vous assure la maintenance sur site de vos produits sous 8 heures.
- Un ingénieur ou technicien qualifié échange vos produits en panne, si nécessaire, les paramètres avec vos dernières configurations et procède aux mises à jour éventuelles.

### *MSITE / 4 HEURES*



- Ce contrat couvre la **Région Parisienne étendue** et vous assure la maintenance sur site de vos produits sous 4 heures.
- Un ingénieur ou technicien qualifié échange vos produits en panne, si nécessaire, les paramètres avec vos dernières configurations et procède aux mises à jour éventuelles. Il intervient le jour même avant 18 heures pour toute panne signalée avant 12 heures, sinon l'intervention aura lieu le lendemain avant 12 heures.

### *MSITE - HOT LINE 24H/24 - 7J/7*



- Cette option du contrat MSITE (4 heures ou 8 heures) s'adresse à tous ceux qui doivent avoir un accès permanent à la Hot Line **TELDATA** 24H/24 et 7 jours / 7.

#### *POINTS +*

- *Assure des réponses et des interventions réalisées par des spécialistes certifiés.*
- *Garantit la haute disponibilité de votre réseau.*
- *Permet de maintenir à jour vos produits réseaux et vos informations.*